**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Pengertian Bank**

Menurut Kasmir, S.E., M.M, (2015) Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai:

Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Sedangkan pengertian Lembaga Keuangan adalah:

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya baik hanya menghimpun dana atau kedua-duanya menghimpun atau menyalurkan dana.

Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah:

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Lukman Dendawijaya (2009) dijelaskan bahwa pengertian Bank yaitu:

Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan, yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana pada waktu yang ditentukan.

**2.1.1 Kegiatan Bank**

Menurut Kasmir, S.E., M.M, (2015) dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu:

1. Menghimpun dana
2. Menyalurkan dana, dan
3. Memberikan jasa bank lainnya.

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegaitan diatas. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana (uang) dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanam dananya.

Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan-kegiatan Bank Umum
2. Menghimpun dana dari masyarakat (Funding) dalam bentuk:
3. Simpanan Giro (Demand Deposit)
4. Simpanan Tabungan (Saving Deposit)
5. Simpanan Deposito (Time Deposit)
6. Menyalurkan dana ke masyarakat (Lending) dalam bentuk:
7. Kredit Investasi
8. Kredit Modal Kerja
9. Kredit Perdagangan
10. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (Services) seperti:
11. Transfer (Kiriman Uang)
12. Inkaso (Collection)
13. Kliring (Clearing)
14. Safe Deposit Box
15. Bank Card
16. Bank Notes (Valas)
17. Bank Garansi
18. Referensi Bank
19. Bank Draft
20. Letter of Credit (L/C)
21. Cek Wisata (Travellers Cheque)
22. Jual beli surat-surat berharga
23. Menerima setoran seperti:

* Pembayaran Pajak
* Pembayaran Telephone
* Pembayaran Air
* Pembayaran Listrik
* Pembayaran Uang Kuliah

1. Melayani pembayaran-pembayaran seperti:

* Gaji/Pensiun/Honorarium
* Pembayaran Deviden
* Pembayaran Kupon
* Pembayaran Bonus/Hadiah

1. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi:

* Penjamin Emisi (Underwriter)
* Penjamin (Guarantor)
* Wali Amanat (Trustee)
* Perantara Perdagangan Efek (Pialang/Broker)
* Pedagang Efek (dealer)
* Perusahaan Pengelola Dana (Investment Company)
* Dan jasa-jasa lainnya.

1. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat
2. Menghimpun dana dalam bentuk:

* Simpanan tabungan
* Simpanan Deposito

1. Menyalurkan dana dalam bentuk:

* Kredit Investasi
* Kredit Modal Kerja
* Kredit Perdagangan

1. Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat adalah sebagai berikut:

* Menerima Simpanan Giro
* Mengikuti Kliring
* Melakukan Kegiatan Valuta Asing
* Melakukan Kegiatan Perasuransian

1. Kegiatan-kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing

Pada umumnya bank-bank asing dan campuran yang bergerak di Indonesia adalah bank umum dan tugasnya sama dengan bank umum lainnya, namun mereka lebih dikhususkan dalam bidang-bidang tertentu dan ada larangan tertentu pula.

Kegaitan bank umum campuran dan bank asing di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam mencari dana bank asing dan bank campuran dilarang menerima simpanan dalam bentuk simpanan tabungan.
2. Kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu seperti:

* Perdagangan Internasional
* Bidang Industri dan Produksi
* Penanaman Modal Asing/Campuran
* Kredit yang tidak dapat dipenuhi oleh bank swasta nasional.

1. Untuk jasa-jasa bank lainnya juga dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia.
   * 1. **Produk Dana dan Jasa Perbankan**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2013) produk bank dibagi menjadi dua jenis yaitu Produk Dana dan Produk Jasa Perbankan sebagai berikut:

**2.1.2.1 Produk Dana Perbankan**

1. Giro

Giro adalah simpanan dana pihak ketiga, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (valas), yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro atau sarana perintah pembayaran lainnya, sesuai ketentuan dan syarat-syarat yang ditentukan oleh bank.

1. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro dan/atau alat lainnya yang disamakan dengannya (UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan). Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara, dan badan tertentu.

1. Deposito dan Sertifikat Deposito

Deposito adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank (syarat-syarat tertentu). Dengan demikian, deposito dapat dicairkan setelah jangka waktu berakhir dan deposito yang akan jatuh tempo tersebut dapat diperpanjang secara otomatis (Automatic Roll Over).

**2.1.2.2 Produk Jasa Perbankan**

1. Transfer

Transfer adalah salah satu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Dalam arti lain, transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank tersebut yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah (transfer).

1. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh nasabah (baik perusahaan maupun perorangan) untuk melakukan penagihan terhadap surat-surat berharga (baik yang berdokumen maupun yang tidak berdokumen) yang harus dibayar setelah pihak yang bersangkutan (pembayar atau tertarik) berada di tempat lain (dalam atau luar negeri) menyetujui pembayarannya.

1. Kliring

Kliring adalah cara penyelesaian utang-piutang antarbank peserta kliring dalam bentuk warkat atau surat-surat berharga di suatu tempat tertentu, seperti cek, bilyet, CD, nota debet dan nota kredit. Warkat harus dinyatakan dalam mata uang rupiah, bernilai nominal penuh, dan telah jatuh tempo.

1. Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (BI-RTGS)

Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (selanjutnya disebut dengan Sistem BI-RTGS) adalah sistem transfer dana elektronik antar nasabah dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika per transaksi secara individual.

1. Bank Draft

Bank Draft adalah wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan.

1. Cek Wisata (Traveller’s Cheque)

Traveller’s Cheque adalah kertas berharga dalam mata uang yang dikeluarkan oleh suatu bank, di mana bank tersebut akan membayarkan sejumlah uang yang tertera di dalamnya kepada orang yang tanda tangannya tertera pada Traveller’s Cheque tersebut.

1. Surat Kredit Berdokumen (Letter of Credit/LC)

Letter of Credit atau dalam bahasa Indonesia disebut Surat Kredit Berdokumen merupakan salah satu jasa yang ditawarkan bank dalam rangka pembelian barang, berupa penangguhan pembayaran pembelian oleh pembeli sejak LC dibuka sampai dengan jangka waktu tertentu sesuai perjanjian. Berdasarkan pengertian tersebut, tipe perjanjian yang dapat difasilitasi LC terbatas hanya pada perjanjian jual-beli, sedangkan fasilitas yang diberikan berupa penangguhan pembayaran.

1. Bank Garansi

Bank Garansi adalah suatu fasilitas kredit noncash loan yang diberikan bank kepada debiturnya dan/atau pihak lainnya yang disetujui oleh debitur di mana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban dari pihak yang dijamin kepada pihak ketiga sebagai penerima Bank Garansi, apabila pada suatu waktu tertentu yang telah ditetapkan pihak yang dijamin tersebut tidak memenuhi kewajiban-kewajiban (wanprestasi/cedera janji).

1. Safe Deposit Box (SDB)

Layanan Safe Deposit Box (SDB) adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khazanah yang kukuh dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan memberikan rasa aman bagi penggunanya.

1. Transaksi Jual Beli Valuta Uang Asing

Bank juga dapat memberikan layanan transaksi jual beli mata unag asing (valas) sesuai dengan kurs (nilai tukar mata uang terhadap mata uang lainnnya). Perlu untuk dipahami bahwa terdapat berbagai jenis kurs yang telah dikenal luas.

* 1. **Pengertian Pelayanan**

Menurut Dr. H. Zaenal Mukarom, M.Si. dan Muhibudin Wijaya Laksana, S.Sos,. M.Si. (2016) pengertian pelayanan adalah sebagai berikut:

* Dalam kamus bahasa Indonesia (1995), istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.
* Menurut The Liang Gie (1997) Pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarkat.
* Menurut A.S. Moenir (2002) Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Menurut Kasmir (2017) pengertian Pelayanan adalah sebagai berikut:

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesame karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesame karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2013)

Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya. Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut demi tercipta nasabah yang loyal terhadap bank tersebut pada akhirnya. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar layanan dalam lingkungan kerja di industri perbankan, diperlukan penerapan standar layanan di industry perbankan.

**2.2.1 Tata laksana pelayanan**

Keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah:

1. Segala bentuk pelayanan Umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategi, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa.

**2.2.2 Ciri Pelayanan yang Terbaik**

Dalam praktiknya setiap perusahaan memiliki ciri dan standar tersendiri dalam memberikan pelayanan. Perbedaan pelayanan antara perusahaan hanya dalam bidang tertentu yang pada dasarnya memiliki kesamaan (kemiripan). Hanya saja setiap perusahaan ingin memiliki ciri khas tersendiri dimata pelanggannya, yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.

Berikut ini beberapa cirri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan antara lain:

1. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran transaksi ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu.
3. Tersedia ragam produk yang diinginkan, artinya pelanggan sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
4. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
5. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan harus dilakukan sampai tuntas.
6. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pesaing.
7. perbankanMampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
8. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan bagi dunia perbankan.
9. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
10. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.
11. Memiliki keunikan atau ciri khas tersendiri yang membedakan dengan pelayanan perusahaan pesaing.
    1. **Pengertian Transaksi**

Menurut Mursyidi (2010) Transaksi adalah kejadian yang terjadi dalam dunia bisnis tidak hanya jual beli pembayaran dan penerimaan uang namun juga akibat adanya kehilangan kebakaran, arus dan juga peristiwa lain yang dapat dinilai dengan uang.

Menurut R. Soeroso (2011) Transaksi Elektronik adalah istilah untuk setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

**2.3.1 Jenis-jenis Transaksi**

Pada umumnya transaksi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari suatu perusahaan, terbagi menjadi dua kelompok yaitu:

1. Transaksi Internal

Transaksi internal ialah suatu kejadian transaksi yang melibatkan hanya bagian-bagian di dalam perusahaan tersebut. Kejadian ini lebih menekankan pada perubahan posisi keuangan yang terjadi antara bagian dalam perusahaan, seperti memo dari seorang pimpinan pada seseorang yang ditunjuk, penyusutan yang terjadi pada perubahan nilai harta kekayaan, pengguna atau pemakaian perlengkapan kantor.

1. Transaksi Eksternal

Transaksi eksternal ialah suatu kejadian transaksi yang melibatkan pihak eksternal atau dari luar perusahaan. Misalnya seperti: penghapusan piutang usaha, alokasi beban dll.

**2.3.2 Bukti Transaksi**

Bukti transaksi ialah suatu bukti tertulis atau bukti-bukti yang terjadi pada setiap kegiatan transaksi dalam suatu bisnis atau perusahaan.

Manfaat utama bukti transaksi adalah menyediakan bukti yang tertulis dari pelaksanaan suatu transaksi dan sekaligus menghindari adanya sengketa di masa yang akan datang. Bukti transaksi terbagi menjadi dua kelompok antara lain:

* + - 1. Bukti transaksi Internal

Bukti transaksi internal adalah bukti pencatatan kejadian yang ada dalam perusahaan tersebut. Umumnya berupa seperti memo dari pimpinan atau juga orang yang ditunjuk.

* + - 1. Bukti Transaksi Eksternal

Bukti transaksi eksternal adalah suatu bukti pencatatan transaksi kejadian dengan pihak luar perusahaan. Bukti-bukti tersebut yakni:

1. Faktur

Faktur ialah suatu perhitungan penjualan barang yang dilaksanakan secara kredit dan dibuat oleh pihak penjual lalu akan disampaikan pada pihak konsumen atau pembeli. Secara umum dibuat rangkap dua, yang bagian asli diberikan pada si konsumen atau pembeli sebagai bukti pencatatan pembelian secara kredit sementara kopiannya dibawa oleh penjual untuk bukti pencatatan penjualan secara kredit.

1. Kwitansi

Kwitansi ialah suatu bukti transaksi dengan menerima uang sebagai pembayaran suatu barang atau yang lain. Kwitansi dibuat dan ditandatangani oleh pihak yang menerima uang lalu diserahkan pada pihak yang membayar. Secara umum kwitansi dibagi dua bagian, pertama diberikan pada pihak pembayar sebagai bukti pencatatan pengeluaran uang, sementara bagian yang tertinggal dijadikan sebagai bukti pencatatan atas penerimaan uang.

1. Nota debet (debit memo)

Nota debet ialah perhitungan yang dikirim suatu perusahaan atau badan usaha pada konsumen, bahwa akunnya didebet dengan nominal atau jumlah tertentu. Penerima nota mencatat pihak pengirim nota sisi kredit.

1. Nota kredit

Nota kredit ialah perhitungan yang dikirim suatu perusahaan atau badan usaha pada pelanggan, bahwa akunnya dikredit dengan nominal atau jumlah tertentu. Penerima nota kredit ini, mencatat pihak pengirim nota sisi debet.

1. Cek (cheque)

Cek (cheque) ialah suatu surat perintah tanpa bersyarat pada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu pada waktu surat tersebut diserahkan pada pihak bank, lalu ditandatangani pihak yang menjadi nasabah suatu bank dan akan menjadi suatu simpanan pada bank tersebut dalam bentuk giro.

1. Bilyet Giro

Bilyet giro ialah suatu surat perintah dari nasabah suatu bank, pada bank yang berkaitan bersangkutan untuk memindah bukukan dengan sejumlah uang dari rekeningnya ke rekening si penerima yang namanya disebutkan dalam bilyet giro pada bank yang sama atau juga pada bank yang lain. Penerima bilyet giro tidak dapat menukarkannya dengan uang tunai pada bank yang bersangkutan. Namun hanya saja dapat menyetorkan bilyer giro pada bank untuk tambahan simpanan pada rekeningnya.

1. Rekening koran

Rekening koran ialah bukti mutasi kas dan disusun oleh bank untuk para nasabahnya, yang digunakan sebagai dasar penyesuaian saldo kas perusahaan dan kas pada bank.

1. Bukti setoran

Bukti setoran ialah pada waktu melakukan setoran bank, pertama diwajibkan mengisi slip setoran yang disediakan oleh bank.

1. Bukti memorandum

Bukti memorandum ialah bukti transaksi yang dikeluarkan dari pimpinan atau pihak yang diberi wewenang dalam suatu kejadian yang berlangsung didalam internal perusahaan tersebut dan secara umum terjadi pada akhir periode. Misalnya memo untuk mencatat gaji para pegawai yang masih harus dibayar.

1. Bukti kas masuk dan kas keluar

Bukti kas masuk yaitu bukti atas penerimaan uang atau juga kas yang dilengkapi dengan beberapa buktinya. Seperti contohnya: kwitansi serta nota. Bukti kas keluar yaitu bukti transaksi pengeluaran kas atau juga pembayaran. Seperti contohnya: kwitansi dari kreditur serta nota kontan asli.

**2.3.3 Transaksi Teknologi Layanan Perbankan**

Meningkatkan pelayanan pelanggan, Wiji Nurastuti (2011) merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Pada saat yang bersamaan, teknologi ini pula yang akan menjadi senjata bagi bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank-bank lain, terutama dalam usahanya untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah, lebih baik dan lebih cepat. Berikut, dijelaskan beberapa teknologi layanan perbankan, antara lain:

1. Mobile Banking

Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan M-Banking. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.

1. Internet Banking

Menurut Bank Indonesia (2004), Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

Menurut Turban et al. (2002) Interenet Banking adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening.

1. Phone Banking

Layanan Phone Banking merupakan jasa yang disediakan bank untuk melakukan transaksi, antara lain:

1. Transaksi di mana dapat dilakukan selama waktu tertentu melalui phone banking dengan bantuan seorang anggota karyawan Bank yang menerima instruksi dengan menggunakan telepon.
2. Transaksi di mana dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan jasa otomatis dengan menggunakan telepon oleh nasabah tanpa bantuan staf bank.
3. Transaksi yang lainnya yang dapat disediakan oleh bank dari waktu ke waktu.
4. SMS Banking

Arti istilah SMS Banking merupakan layanan yang disediakan bank menggunakan sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan, seperti cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.

1. Elektronic Banking (E-Banking)

Bank menyediakan layanan Electronic Banking atau dikenal luas sebagai E-Banking, Ikatan Bankir Indonesia (IBI) (2013) merupakan untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan e-banking, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antre di kantor-kantor bank atau ATM. Mengingat saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet dan telepon genggam. Sebagai contoh, transfer dana antar-rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening sudah dapat dilakukan tanpa harus bersusah payah menuju bank. Agar dapat melakukan fasilitas E-Banking maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro, yang meliputi Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, dan Sms Banking.

* 1. **Pengertian Link Aja**

Link Aja adalah sebuah layanan keuangan elektronik yang diselenggarakan oleh PT Fintek Karya Nusantara (“Finarya”) yang telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia. Link Aja lahir untuk menjadi wadah sinergi bagi semua layanan uang elektronik milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., dengan merek E-Cash, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. dengan merek UnikQu, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dengan merek T-Bank, dan PT Telekomunikasi Selular (“Telkomsel”) dengan merek TCASH

Pendirian LinkAja merupakan bagian dari perwujudan program cashless society yang diusung pemerintah dalam Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT). Secara khusus LinkAja dibentuk untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan efektif. Dalam praktiknya, LinkAja merupakan peleburan dari layanan-layanan uang digital bank-bank BUMN.

**2.4.1 Kelebihan Link Aja**

1. Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi-transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai.
2. Mengurangi peredaran uang tunai.
3. Tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang (seperti permen) akibat padagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil (receh).
4. Dapat melakukan kirim uang kepada sesama rekening Link Aja maupun kirim uang ke ATM.
5. Dapat tarik tunai melalui ATM dan minimarket
6. Kita dapat mengetahui merchant Link Aja terdekat dengan lokasi kita berada.
7. Banyaknya promo diskon dan cashback jika bertransaksi menggunakan aplikasi Link Aja di beberapa merchant.
8. Dapat berdonasi melalui aplikasi Link Aja.

**2.4.2 Kekurangan Link Aja**

1. Tidak semua layanan umum atau pusat perbelanjaan belum bekerja sama dengan Link Aja
2. Banyaknya saingan di merchant offline yang sudah terlebih dahulu bekerja sama dengan dompet digital lainnya seperti OVO, DANA dan GOPAY.
3. Di dalam aplikasi Link Aja tidak ada fitur untuk pembayaran tiket transportasi seperti pesawat, kereta, bus, taxi, dan parkir.
4. Tidak dapat bertransaksi menggunakan Link Aja jika koneksi internet tidak stabil.
5. Tidak dapat bertransaksi menggunakan Link Aja jika batrai handphone habis.